

Bogotá D.C,

Teniente

**NELSON YAMITH RODRIGUEZ NELSON**

Dirección Centro de Reclusión Penitenciario y Carcelario Virtual – CERVI

**Asunto:** Análisis de comportamiento PQRSD de mayor impacto enero al 26 de noviembre de 2023.

Cordial Saludo,

De acuerdo con el informe presentado a la Dirección General por el Grupo de Atención al Ciudadano con la información registrada en el aplicativo GESDOC – módulo PQRSD del periodo enero al 26 de noviembre del año en vigencia, el cual permite el seguimiento y control por las dependencias responsables, se pudo evidenciar a nivel nacional que en las direcciones regionales y sus Eron adscritos se refleja un alto índice PQRSD de mayor impacto relacionadas a sus procesos, así:

TEMA	Quejas	Reclamos	Total general
		69	8
Mal funcionamiento del dispositivo electrónico	37	8	45
Falta de vigilancia a detención domiciliaria y/o electrónica	32		32

Por lo anterior se hace necesario se tomen acciones de mejora con relación a la respuesta oportuna a los ciudadanos, cargue de la respuesta en el aplicativo GESDOC, trámite respectivo al radicado asignado a cada PQRSD y se generen las socializaciones requeridas en los trámites que se consideren por la dependencia.

Finalmente se requerirá finalizar las quejas con las respuestas de fondo para el ciudadano, de acuerdo con la ley 1755 de 2015.

Atentamente,

Teniente Coronel **DANIEL FERNANDO GUTIÉRREZ ROJAS**  
 Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario-INPEC (E)

Revisó: Diana Marcela Rodríguez Núñez / Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano  
 Proyecto: Julietth García Triana / Auxiliar Administrativo  
 Fecha de Elaboración: 28 de noviembre de 2023  
 Archivo/ mis documentos / plan de acción 2023/ plan de acción 2023-OK/ mayor Impacto e informe semestral de PQRSD